

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de agosto de 2026

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	A favor de Profuturo	A favor del usuario	Tiempo promedio de absolución
1	Aportes	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	1	0	14
2	Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	6	2	12
3	Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	2	0	9
4	Bono de Reconocimiento	Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1	0	15
5	Pensión de Supervivencia	Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	1	0	10
6	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	0	0
7	Jubilación Legal	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1	0	0
8	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	2	0	14
9	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	4	4	10
10	Pensión de Invalidez	Problemas con la notificación sobre la posibilidad de solicitar un Repacto de pensión y su ejecución.	1	0	14
11	Jubilación Legal	Disconformidad con la modalidad de pensión	0	0	0
12	Afiliación	Problemas referidos a multifiliación	1	0	3
13	Aportes	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	0	0
14	Aportes	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	1	0	10
15	Pensión de Invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	11	0	7
16	Pensión de Invalidez	Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1	0	15
17	Pensión de Invalidez	Inclusión o Exclusión de beneficiarios	0	0	0
18	Aportes	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	53	1	8
19	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	3	0	10
20	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	12	1	8
21	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 29426	Desistimiento al trámite de pensión iniciado	0	0	0
22	Jubilación Anticipada	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	6
23	Herencia	Inclusión o Exclusión de beneficiarios	0	0	0
24	Atención al público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	0	8
25	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Otros Motivos	3	0	9
26	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	6	0	9
27	Pensión de Supervivencia	Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	6	1	11
28	Bono de Reconocimiento	Problemas relacionados a la demora en el trámite o incumplimiento de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	9	0	6
29	Herencia	Demora en pago de Herencia	2	1	13
30	Aportes	Problemas relacionados a la acreditación	54	0	8
31	Atención al público	Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	1	0	15
32	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria para Labores de Riesgo (PCLR)	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	0	0	0
33	Pensión de Invalidez	Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	6	1	12
34	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	16	3	11
35	Pensión de Supervivencia	Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1	0	15
36	Pensión de Supervivencia	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	14	2	13
37	Bono de Reconocimiento	Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1	0	12
38	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	9	0	8
39	Atención al público	Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1	0	15
40	Afiliación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	3	0	14
41	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	3	0	9
42	Atención al público	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	2	0	6
43	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria para Labores de Riesgo (PCLR)	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2	0	8
44	Pensión de Invalidez	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	15
45	Aportes	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	0	0	0
46	Pensión de Invalidez	Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	5
47	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	3	0	9
48	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	8
49	Desafiliación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4
50	Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	1	0	15
51	Jubilación Legal	Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	1	0	15
52	Atención al público	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	48	1	6
53	Trasposos	Problemas relacionados a Trasposos	1	0	10
54	Aportes	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	3	0	7
55	Pensión de Supervivencia	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	7
56	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	23	1	9
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES			332	18	8

Total reclamos del mes agosto - 26

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	368
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	261
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	509
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION	8

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro.
1	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	54
2	Problemas relacionados a la acreditación	54
3	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	49

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones	1356254
-------------	---------

Consideraciones

1	No se consideran reclamos reiterativos
2	Se clasifican por las diez (10) operaciones, producto o servicio que con mayor frecuencia son objeto de reclamo. Listados del 1 al 10